



Instituto Superior de Economia e Gestão
UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

ADVANCE – Centro de Investigação Avançada do ISEG

ESTUDO DE CASOS: um curso de acção na investigação em Gestão

Pedro Picaluga Nevado
Technical University of Lisbon
School of Economics and Management
Rua Miguel Lupi, 20
1249-078, Lisbon, Portugal
pnevado@iseg.utl.pt
(Contact Author)

WORKING PAPER N.1 / 2009

Fevereiro, 2009

Abstract

Partir à procura de explicações, mesmo que isso implique alguma intuição e teorização, é o que se pretende com a «metodologia dos casos» que iremos considerar. Tem sido fruto de discussão entre investigadores se são mais importante as técnicas, independentemente dos conceitos, ou se as explicações, independentemente das técnicas. Os defensores das técnicas, principalmente, na investigação empírica tradicional dedutiva, entendem que o fundamental está na causalidade e que esta só é encontrada em leis ou em regularidades que se detectem entre os acontecimentos. Para eles, sem regularidade têm-se análises inferiores, intuições ou teorizações sociais. Os outros, pelo contrário, preocupam-se menos com as técnicas tradicionais de causalidade e partem na busca de explicações, independentemente das regularidades. Este artigo percorre um dos caminhos relativos ao estudo de casos partindo da pesquisa qualitativa de dados e da sua complementariedade com a pesquisa de dados quantitativos para chegar à forma de “contar a história” estudada.

PALAVRAS CHAVE: Casos, qualitativa, método, história

1. INTRODUÇÃO

Nas abordagens associadas ao estudo de casos vão-se substituindo os métodos quantitativos por métodos que dão maior ênfase qualitativa aos objectos sociais e às relações que lhes estão associadas. É como que o realismo da multidimensionalidade de qualquer fenómeno a substituir-se à regularidade causal entre duas variáveis. Esta multidimensionalidade é típica dos objectos nas ciências sociais. Por exemplo, um contrato entre uma empresa e um centro tecnológico para o desenvolvimento duma peça não é só um problema do ponto de vista económico e contratual. É também uma questão de inovação, de dar notoriedade a um centro tecnológico se este ainda não a tiver. É também uma relação que pode gerar futuros acordos mais fáceis, mais rápidos e menos dispendiosos para ambas as partes. É um acordo que, se for bem sucedido, pode criar o hábito no estabelecimento de relações de cooperação entre entidades que se podem complementar. É a transferência de tecnologia que pode existir. É um investimento em tempo e em intangíveis, principalmente se resultar em algo patenteável. É o efeito valorativo e curricular que os técnicos envolvidos vão ganhar. É a motivação adicional que se cria dentro dum grupo de trabalho, etc.

A tarefa de descobrir a natureza de cada um destes constituintes, sem sermos capazes de os isolar experimentalmente, obriga-nos a alguma abstracção e a alguma interpretação. Há que distinguir entre análise e interpretação. Análise é importante para estimular e verificar teorias existentes. Interpretação corresponde ao elemento criativo. Os estudos de casos podem ser a combinação que se precisa entre a análise e a interpretação, no sentido de encontrar a explicação para o como e o porquê de um determinado fenómeno no seu próprio contexto real.

2. ESTUDO DE CASOS

Nos últimos anos, o estudo de casos tem-se tornado bastante popular, quando se trata de estudar empresas. Em áreas em que se conhece pouco ou onde pode existir menos experiência, avançar com um estudo sobre exemplos seleccionados pode constituir um caminho muito útil para a obtenção do conhecimento interno da empresa e dos respectivos processos. Nesta perspectiva, o objectivo é muito mais procurar do que testar. Quando já existe algum conhecimento do problema que se está a investigar, o estudo de caso pode funcionar como um excelente verificador dos resultados já encontrados anteriormente. Nesta situação, o objectivo principal será o de testar resultados.

Quando as questões de pesquisa têm a ver com o «quê» - por exemplo, que serviços a empresa pode subcontratar, em Portugal, para produzir um novo acendedor automático de esquentador - será suficiente um estudo exploratório. Num estudo exploratório desenvolvem-se hipóteses de trabalho que mais tarde serão aprofundadas. Se as perguntas de investigação são do tipo «quantas» ou «quantos», então um inquérito é o mais indicado. Mas se as perguntas são do tipo como e porquê, então o estudo de casos é o mais indicado.

Muitos estudos de casos exigem que se faça uma revisão do material e de relatórios já existentes na empresa, assim como entrevistas esclarecedoras sobre o material que se vai recolhendo. Quando isto acontece, o estudo está próximo do método da **revisão histórica**. A revisão histórica é descrever o que aconteceu no passado e com base nele compreender o presente ou planear o futuro. Baseia-se em registos, relatórios, arquivos e outros documentos que possam existir e em conversas com pessoas diferentes para a busca da verdade. É um levantamento de memórias registadas em documentos ou nas pessoas. A memória humana nem sempre é fiel. É muito possível que duas pessoas diferentes se recordem dos assuntos de duas maneiras diferentes. Outras vezes cometem erros, fazem julgamentos errados ou até não compreendem as situações vividas. Portanto, é importante que se cruze este método com outras fontes de informação ou que se complemente com outro método. É o que faz o estudo de casos que, apesar de, por vezes, se aproximar do

método da revisão histórica, é diferente dele, porque se baseia na observação directa e nas interacções que essa observação vai reconhecendo.

É de realçar que o estudo de caso pode não utilizar apenas dados qualitativos. Ao invés dum questionário em que a metodologia a seguir está rotinada, no estudo de caso o investigador tem de ter a habilidade de perceber as dinâmicas do caso e tem de ser capaz de tirar partido das oportunidades oferecidas à medida que se vai recolhendo a informação.

No estudo de casos, logo à partida, deveremos saber quais as ligações prováveis que iremos estabelecer entre as informações face aos objectivos do nosso estudo. Aceitar um caminho, fazer alguns desvios a meio, ou mesmo recusar e escolher outro trilho pode ser uma decisão a tomar e o investigador deve estar preparado para isso.

Outra preocupação é a de saber quais as pessoas a quem queremos ter acesso. Por exemplo, se temos pouco tempo para o estudo, devemos escolher uma empresa pequena onde as comunicações são menores, mais rápidas e mais visíveis. Se estamos a estudar uma situação específica, deveremos escolher uma empresa maior pois tem mais experiência da complexidade dos problemas em causa e normalmente tem especialistas dentro da própria empresa.

É claro que o desenvolvimento do estudo de casos tem de se relacionar com o enquadramento teórico que desejamos e com as variáveis que pretendemos analisar. Se pretendemos estudar o comportamento do decisor de compras da empresa, não será de todo interessante entrevistar o director de recursos humanos. Em organizações maiores, torna-se importante saber escolher-se o departamento certo, a secção certa e as pessoas certas. Não é uma questão de entrevistar as pessoas mais importantes mas sim de entrevistar as pessoas certas, do ponto de vista da nossa investigação.

Também aqui o estudo de caso se cruza ou complementa com outro método de recolha de informação que é o da **discussão em grupo**. Este permite que o entrevistador confronte várias pessoas ao mesmo tempo e promova a discussão sob certo tópico. Muitas vezes, respondendo ao pedido duma entrevista, aparecem ao investigador várias pessoas da empresa vindas de departamentos diferentes. Neste caso, a discussão em grupo não foi

premeditada, mas pode acabar por ser um bom caminho. A relação que se estabelece não é entre o entrevistador e o entrevistado, mas entre o entrevistador e todos os respondentes também. É uma forma rápida e menos custosa de obter informação de várias fontes ao mesmo tempo. Existem, no entanto, alguns cuidados a ter, na medida em que a discussão é influenciada pela dimensão do grupo, pela sua composição, pela personalidade das pessoas envolvidas, pelo papel que elas vão assumindo, pela disposição física e geográfica dos elementos e pela própria alquimia que é estabelecida entre o entrevistador e os respondentes. Também aqui é útil a complementaridade com outros métodos.

Para analisar a informação recolhida, deve-se proceder a uma correcta e compreensível conceptualização, codificação e reunião. É um exercício misto de rigor, criatividade e persistência. Deve-se, no entanto, não esquecer que recolher a informação e analisá-la são dois processos diferentes, mas sempre interligados.

Nas ciências sociais, e especialmente nos estudos de gestão, existem dois pontos de vista. Um sugere que, em princípio, toda a informação deve ser classificada, medida e quantificada. É a chamada orientação positivista, mais próxima de todas as abordagens estatísticas e quantitativas. Outra sugere que os casos individuais têm valor pela própria informação recolhida, sem haver necessidade de quantificá-la em qualquer escala. Esta orientação é referida como de fenomenológica e está de acordo com as abordagens qualitativas. O estudo de casos pode ser positivista, fenomenológico ou qualquer coisa entre uma e outra, pois pode utilizar informação só qualitativa, só quantitativa ou das duas.

Vale a pena debruçarmo-nos um pouco sobre, fundamentalmente, a informação qualitativa, já que a quantitativa normalmente, como referido, segue um tipo de análise mais estabelecida.

3. PESQUISA QUALITATIVA

Os métodos de investigação são diferentes consoante as técnicas utilizadas para a recolha de informação. Por métodos entende-se a compilação da informação através, por exemplo, de revisão histórica e respectiva análise, inquéritos, experimentações e estudo de casos. Por técnicas entende-se o procedimento sequencial que se utiliza para obter a

informação e analisá-la, procurando as respostas às questões de pesquisa. A técnica refere-se mais ao «modo» como as coisas são feitas do que à razão por que o fazemos.

Nos estudos sobre empresas, utilizam-se normalmente entrevistas e questionários que, em ambos os casos, podem ser estruturados, semi-estruturados ou mesmo não - estruturados, e também observações.

Isto leva-nos à primeira distinção entre a pesquisa com recolha de informação essencialmente qualitativa e a pesquisa com recolha de informação por forma essencialmente quantitativa. A diferença principal entre ambas não é a qualidade de cada uma, mas o procedimento. Na investigação qualitativa, as conclusões e os eventuais achados não são encontrados por métodos ou procedimentos estatísticos ou quantitativos em geral. São, em grande parte, fruto duma reflexão sobre diferentes perspectivas das observações levantadas. A pesquisa qualitativa pode até basear-se também em informação quantitativa, mas a sua análise é qualitativa.

A pesquisa qualitativa é uma mistura do racional com o exploratório e o intuitivo, onde a experiência do investigador joga um importante papel na análise da informação. A investigação qualitativa concentra-se usualmente no processo social de desenvolvimento e não nas estruturas existentes. Estas são mais do domínio da investigação quantitativa.

As características que um investigador deve ter para investigar com base em dados qualitativos têm a ver com:

- ✓ saber pensar em termos abstractos;
- ✓ saber recuar e avançar e recuar novamente, se necessário, e analisar criticamente as situações;
- ✓ conhecer e evitar os enviesamentos;
- ✓ procurar obter a informação que seja válida e fiável;
- ✓ ter alguma sensibilidade teórica e social;
- ✓ ter habilidade para manter algum distanciamento analítico, embora utilizando a sua experiência passada; e
- ✓ ter alguma perspicácia na observação e no relacionamento das observações.

Em geral, podemos distinguir as duas abordagens do seguinte modo (Figura 2).

MÉTODO QUALITATIVO	MÉTODO QUANTITATIVO
Ênfase na compreensão	Ênfase na verificação de hipóteses
Ênfase na compreensão partindo do ponto de vista dum entrevistado ou dum informante	Foco nos factos ou razões conhecidas para os acontecimentos existirem
Interpretação	Abordagem lógica e crítica
Observações e medidas obtidas nos locais próprios	Medidas e controlo
Investigar junto dos acontecimentos e análise subjectiva dos mesmos	Análise objectiva e à distância
Orientação exploratória e explicativa	Orientação hipotético-dedutiva
Orientação centrada no processo	Orientação para os resultados
Generalização por comparação de propriedades e contextos de organismos individuais	Generalização para toda a população

Figura 1 – As Abordagens Quantitativa e Qualitativa

O uso ou não de métodos qualitativos depende do foco e dos objectivos do estudo. A análise ou a compreensão dum determinado fenómeno acerca do qual pouco se conhece é um exemplo típico que requer métodos qualitativos. É normal que os métodos qualitativos sejam mais usados e indicados nas ciências sociais e comportamentais onde se pretende conhecer e compreender o comportamento humano e as suas formas de acção. Nestes casos, um detalhe ou um pormenor único podem levar a uma compreensão larga do fenómeno. É, portanto, bastante adequado para estudar organizações, grupos e indivíduos, e neste caso a pesquisa qualitativa deve ter três características básicas:

1. A informação é normalmente recolhida através de entrevistas e observações.

A informação qualitativa é atractiva por muitas razões. É rica de conteúdo, com valor próprio e real. A sua validade parece ser indiscutível; preserva, normalmente, uma sequência cronológica e sofre distorções mínimas principalmente quando retrospectiva. Em princípio, oferece uma mais precisa forma de aceder à causalidade dentro dos assuntos duma organização do que as correlações.

2. Recorrência a um procedimento analítico e interpretativo, a fim de se chegar a conclusões.

Os métodos qualitativos são flexíveis e não - estruturados. Comparativamente aos métodos quantitativos, eles empregam ou não um número limitado de observações e tentam

explicar diferentes aspectos do problema. Os métodos qualitativos são mais adequados quando se pretende aprofundar o estudo e, neste caso, as observações deverão ser em número mais limitado do que num outro tipo de estudo menos aprofundado. Aprofundar mais ou menos depende do tempo disponível e dos recursos financeiros da própria investigação.

3. Apresenta-se na forma de um relatório, escrito ou verbal.

Ambos os métodos, qualitativo e quantitativo, exigem sempre um relatório. No entanto, os métodos quantitativos e qualitativos complementam-se. Existe mesmo quem diga que não existem métodos só qualitativos e métodos só quantitativos.

4. EFABULAÇÃO

A filosofia da perspectiva qualitativa é compreender verdadeiramente o «como» e o «porquê» dos acontecimentos. Para isso, tem de os examinar directamente. Dar sentido à informação que é recolhida é um desafio constante. Existem diferentes formas de fazer a análise da informação, em termos de poder contribuir para o desenvolvimento teórico. O processo de recolha de informação em organizações no seu contexto real tem várias características difíceis de analisar e manipular:

1- Lida-se principalmente com sequências de eventos que são factos que existem ou existiram e com os quais os investigadores estão pouco familiarizados, pois dizem respeito à organização e com base nos quais o investigador deve criar algo de compreensível. Existe uma preocupação em saber como as coisas se desenvolveram ao longo do tempo e porquê da maneira que se desenvolveram. São histórias sobre o que se passou, quem fez e como fez acontecer aquelas actividades, aqueles eventos e aquelas escolhas ao longo do tempo. Perceber e detectar interrelações dos eventos é chave fundamental para o processo. Na literatura constroem-se histórias ao longo de diversas fases até chegar a um determinado resultado. No entanto, passar da informação em bruto para alguma espécie de modelos, mesmo que em fases, nem sempre é fácil;

2- Envolve múltiplos níveis e unidades de análise com fronteiras ambíguas. Qualquer investigador quando recolhe informação qualitativa percebe como é difícil isolar unidades de análise numa forma não ambígua. Por exemplo, o que se deve isolar ou incluir num processo de tomada de decisão? Tomar em devida conta o contexto é um dos mais fortes argumentos para o uso dos métodos qualitativos, mas isto leva inevitavelmente à consideração de múltiplos níveis de análise que são por vezes difíceis de separar uns dos outros e dar-lhes uma continuidade, mais do que uma hierarquia compreensível;

3- O enquadramento temporal muitas vezes varia em função da precisão, da duração e da relevância dos acontecimentos. A menos que o processo seja altamente circunscrito, certos fenómenos tendem a estar ausentes numa lista sistemática de incidentes ordenados. Existem diferentes tipos de eventos como sejam: uma aquisição, um mau ano, uma decisão, uma reunião, uma conversa, um produto novo, etc. Desta forma, o investigador tem muitas vezes de recolher informação no quadro da revisão histórica, através de análise de documentos e entrevistas retrospectivas, combinando tudo isso com recolha de informação actual e corrente. Enquanto a primeira informação é escassa e sintética, baseada em momentos memoráveis, a segunda é rica e cheia de conteúdo. Enquanto a primeira esquece alguns detalhes e *nuances* úteis, o segundo tipo requer um certo distanciamento antes de ser possível separar o que existe de importante do que não interessa. O volume de informação recolhida que precisa de ser organizada e compreendida pode criar a ideia dum mergulho em uma massa tal de informação que nos asfixia. Esta complexidade e ambiguidade pode tornar mais difícil a decisão de por onde começar. A abertura total para a recolha de informação – própria dos métodos indutivos – tende a atrasar o momento inevitável de escolha entre o que é relevante do que não é. Esta questão é inevitável e torna a análise e a interpretação mais difícil;

4- O processo de recolha de informação tende a ser eclético desenhado sob fenómenos tais como mudança de relacionamentos, mudança de pensamentos, mudanças de sentimentos e interpretações. Este eclectismo diz-nos que o processo de recolha de informação não é composto apenas de descrições de acontecimentos, também incorpora uma variedade de outros tipos de informação qualitativa e quantitativa, tornando assim a análise e a interpretação mais difícil. Estes processos de recolha de informação devem ir

para além das descrições superficiais e penetrar na lógica das evoluções observáveis ao longo do tempo sejam simples ou complexas. Aqui vamos cair no desafio principal que é o da passagem de uma quantidade imensa, variada, desarrumada e desestruturada de informação para alguma coisa que faça sentido, sem trairmos a riqueza, o dinamismo e a complexidade daquela informação. Dar sentido à informação recolhida e dispersa é elaborar uma estória. Uma das estratégias para o fazer é a estratégia narrativa.

5. ESTRATÉGIA NARRATIVA

Esta estratégia narrativa envolve a construção duma estória detalhada a partir da informação em bruto. As estórias são como trilhos nas estradas que as pessoas seguem e recriam. Por isso, a narrativa pode ser uma fonte de valor para ver o interior da organização. A narrativa deve descrever:

- 1- Uma sequência no tempo;
- 2- O actor ou actores em foco;
- 3- A voz identificável do narrador;
- 4- Os quadros de referência evolutivos;
- 5- Outros indicadores do contexto externo e interna da empresa.

As pessoas não contam apenas estórias, elas ordenam-nas e essas estórias dão legitimidade e acerto às suas acções. Como resultado, as estórias não só reflectem processos, mas configuram-nos. A significância dos dados da narrativa reside não apenas na sua riqueza e disponibilidade, mas no facto de que são do mesmo género dos dados que os membros da organização usam para planear, ordenar, interpretar e avaliar as suas próprias acções e as dos outros. Muitas das realidades das organizações são baseadas em narrativas.

Nos estudos das organizações temos geralmente informação superficial (textos, discursos ou mesmo questionários). Esta informação está muito longe do objectivo da estória, da fábula, que cria o mecanismo gerador de compreensão. Os esforços para a validade e fiabilidade podem ser vistos como uma forma de identificar a fábula. Quando temos indicadores conflitantes no nosso nível superficial de informação, tentamos

aumentar a fiabilidade, por exemplo, triangulando informação com outras fontes. Quando chegamos a uma interpretação defensiva, acrescentamos à estória a nossa versão na nossa voz narrativa.

Assim, e no que respeita à narrativa como forma de dar sentido à informação gerada pelo estudo do caso, devemos ter em conta algumas questões:

1- Devemos tomar atenção a todos os aspectos da narrativa, não apenas à sequência; embora a sequência seja crucial para o processo, ela é insuficiente para contar uma história inteira;

2- Temos de estar atentos para o facto de que as estórias podem ser as melhores explicações encontradas, mas quem as conta pode estar a reproduzir condutas que vêm da sua própria cultura, da sua exclusiva educação ou da sua própria e única experiência;

3- Uma explicação é basicamente um processo teórico, uma hipótese acerca de uma sequência causal de eventos.

Para descrever um processo, precisamos de uma sequência de eventos. Mas para explicar um processo, precisamos de identificar as estruturas que geram e constroem aquele. Procurar a informação necessária e conseguir que ela esteja disponível numa forma narrativa pode ser a melhor maneira para a analisar. Apesar de as explicações estarem na profundidade das estruturas, tudo o que observamos é a estrutura superficial. Tem de se ir mais longe, mas como? A inobservância da estrutura tem sido uma das principais fontes de crítica do pensamento estruturalista, especialmente no domínio da teoria narrativa. O leitor deve assim ser também encorajado a olhar por detrás da cortina e exercitar o seu próprio julgamento. Tal como o investigador se deve mover das observações mais superficiais para a estrutura mais escondida, também a investigação se deve mover da descrição para a explicação.

A explicação é essencial para a teoria e para a prática. Se vemos uma organização fazendo bem, queremos reproduzir o seu sucesso; se a vemos ter um desempenho deficiente, queremos prevenir o falhanço. Uma explicação é também uma estória que

descreve o processo ou a sequência de eventos que relaciona causa com efeito. Fazendo este movimento, estamos determinados a contar uma estória melhor.

Todos os processos de investigação, em geral, utilizam também esta estratégia. Para muitos, este é um passo preliminar para preparar uma cronologia para uma subsequente análise. Para os contextualistas, o objectivo é adquirir a compreensão do fenómeno organizacional não através de proposições à partida estabelecidas, mas através duma experiência única em situação real com toda a sua riqueza e complexidade. Qualquer extrapolação deve tomar em conta o principal elemento que é a narrativa do contexto.

O objectivo é chegar o mais perto possível do mundo dos negócios e interpretá-lo, olhando também para os problemas que aquele mundo encerra. O investigador deve por isso descrever o contexto onde os fenómenos ocorrem. O contexto é para muitos o que de mais valioso tem um caso objecto de estudo. O contexto é o enredo, é a estória que influencia a empresa. As estórias são muito mais persuasivas e memorizáveis do que as demonstrações estatísticas de resultados ou ideias. Os casos são, assim, mais boas estórias do que teorias testáveis. Acredita-se que, quanto mais história um caso tiver, mais ajuda a compreender e a mudar a nossa visão acerca das organizações.

A estratégia narrativa tem a grande vantagem de reproduzir com toda a subtilidade a ambiguidade que existe nas situações observadas. Evita a necessidade de clarificar definições quando as fronteiras não estão bem definidas. Facilmente se acomoda às informações ecléticas e variadas, mesmo que contraditórias e entrincheiradas no tempo. A máxima parece ser: para ser determinado, deve-se ser indeterminado.

Mas ao basear o estudo apenas na narrativa, pode chegar-se a um caso ou estória de tal maneira idiossincrática que se torne de interesse marginal para os que não estão envolvidos com a empresa. Daí que se deva acompanhar esta estratégia com outra. No caso em apreço e dentro da informação qualitativa, a estratégia mais adequada para lidar com palavras e textos é a chamada «teoria de campo» (*grounded theory*).

6. GROUNDED THEORY (TC)

A teoria de campo é um dos mais citados métodos em pesquisa qualitativa. Para muitos, a TC é basicamente um sinónimo de qualquer teorização indutiva, mas, se nos basearmos nos mais recentes autores que se debruçaram sobre o tema, a TC incorpora uma série de passos estruturados. Envolve alguma sistematização de informação interessante e a gradual construção dum sistema de categorias que descreverá o fenómeno a ser observado.

À medida que as categorias são desenvolvidas, o investigador deliberadamente procura informação que lhe permitirá a verificação do que procura. A análise permitirá o destaque das categorias principais (*core categories*) que servirão para integrar os conceitos teóricos num todo coerente enraizado na informação original.

Usado sozinho está também muito próximo da informação original pelo que tem elevado rigor. Começa com os detalhes expressos em entrevistas e em notas que se vão tirando e tenta criar uma estrutura da base para o topo. Muitas vezes tem muita e densa informação, não sendo por isso simples. No entanto, está de alguma maneira mais próximo, se bem que ainda um pouco longe, da generalização do que a narrativa.

7. CONCLUSÃO

Perceber os vários passos para a apresentação dos casos foi o objectivo deste artigo. Primeiro é necessário recolher os elementos, o que foi feito através de técnicas mais quantitativas, como por exemplo, o inquérito, e por técnicas mais qualitativas, como as entrevistas. As primeiras servem os objectivos duma maneira mais estruturada, as segundas privilegiam a multidimensionalidade do fenómeno, socorrendo-se de revisões históricas, de discussões em grupo, de inquéritos inclusive, mas sempre dentro dum espírito de encontrar a explicação para o como e o porquê dum determinado fenómeno no seu próprio contexto real.

Em seguida põe-se o problema: o que fazer com toda a informação já recolhida? Como dar-lhe sentido? A melhor forma para lidar com a quantidade imensa, variada, desarrumada

e desestruturada de informação é elaborar uma estória, sem trairmos a riqueza, a complexidade e a vida própria encontrada em cada pedaço observado, ouvido ou lido. Contar uma estória deve ser, assim, um misto de narrativa e de construção por parte do próprio investigador ou pesquisador.

Quando os objectivos são mais ousados, ou tendem a ser mais ambiciosos no sentido de extrair de cada caso estudado algo que possa ser aplicável a outros casos ou que possa ser reconhecido como não único, então as estórias devem ser acompanhadas de estratégias de teorização indutiva que permitam a melhor aproximação possível à generalização pretendida. Não foi esta a preocupação principal deste artigo.

8. BIBLIOGRAFIA

- BENNETT, A. (1997). Lost in the Translation: Big Misinterpretations of Case Study Research, *paper presented at the 38th Annual Convention of the International studies Association*, Toronto.
- BONACHE, J. (1999). El estudio de casos como estrategia de construcción teórica: características, críticas e defensas, em “*Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*”, Vol. 3, Enero-Junio, pp.123-140.
- BOURGEOIS, L. e EISENHARDT, K (1988). Strategic Decision Processes in High Velocity Environments: Four cases in the microcomputer industry. *Management Science*, 34, pg.816-835.
- CALDEIRA, M. (2000). Critical Realism: A philosophical perspective for case study research in social sciences. *Episteme*. Ano II, Outono, nº5-6, pp. 73-88.
- DACHLER, H.P. (1997). Does the distinction between qualitative and quantitative methods make sense? *Organization Studies*, pg.709-724.
- DEBBIE, H. e GEOFF, E. (1998). Temporal Embedded Case Comparison in Industrial Network Research. *Paper presented at the 14th IMP Annual Conference*.
- EISENHARDT, K.M. (1989). Building Theories from case study research, *Academy of Management Review*, vol. 14, pp 532-550.
- GLASER, B. e STRAUSS, A. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- HAMEL, J., DUFOUR, S. e FORTIN, D. (1993). *Case Study Methods*, Qualitative Research Methods, Vol.32 SAGE Publications.
- LANGLEY, A. (1999). Strategies for Theorizing From Process Data. *Academy of Management Review* vol. 24, nº 4, 691-710
- LARSSON, R. (1993). Case Survey Methodology: Quantitative Analysis of Patterns across case Studies, *Academy of Management Journal*, vol.36, pg. 1515-1546.
- MACDONALD, B. e WALKER, R. (1977). Case Study and the social philosophy of educational research, in Hamilton, D. et al. (ed.), *Beyond the Numbers Game: a Reader in Educational Evaluation*. Basingstoke: Macmillan, pp. 181-189.
- MCCLINTOCK, C., BRANNON, D. e MAYNARD-MOODY, S. (1979). Applying the Logic of Sample Surveys to Qualitative Case Studies: The Case Cluster Method. *Administrative Science Quarterly*, vol. 24, nº 4, Dec.1979, pg. 612-629.
- MINTZBERG, H. (1979a). An Emerging Strategy of “Direct” Research. *Administrative Science Quarterly*, vol. 24, nº 4, Dec.1979, pg. 582-589.

- NEVADO, P.P. (1999). *A Metodologia do Estudo de Casos na Investigação em Gestão: Questões Preliminares*, Lisboa, ISEG.
- PENTLAND, B. (1999). Building Process Theory with Narrative: From Description to Explanation. *Academy of Management Review*, vol. 24, nº 4, 711-724
- STAKE, R. (1994). Case Studies, in DENZIN, NORMAN K. e LINCOLN, YVONNA S. eds, *Handbook of Qualitative Research*, Sage Publications, London.
- STENHOUSE, L. (1980). The Study of samples and the study of cases, *British Educational Research Journal*, 6 (1), pp. 1-6.
- STRAUSS, A. e CORBIN, J. (1994). Grounded Theory Methodology: An overview, in DENZIN, N. and LINCOLN, Y. Editors, *The Handbook of Qualitative Research*, Sage Publications, 1994.
- STURMAN, A. (1994). Case Study methods, in KEEVES, J.P. (ed.) *Educational Research, Methodology, and Measurement: an International Handbook*, 2 Ed. Oxford: Pergamon, pp. 49-53.
- WEICK, K.E. (1995). What Theory Is Not, Theorizing Is in *Administrative Science Quarterly*, 40, pg. 385-390.
- YIN, R. K. (1981). The case Study Crisis: Some Answers, in *Administrative Science Quarterly*, vol. 26, March, pg. 58-65.
- YIN, R. K. (1993). *Applications of Case Study Research*, Sage Publications.
- YIN, R. K. (1994). *Case Study Research, Design and Methods*, Applied Social Research Methods Series, SAGE Publications.